



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

BADAN PENGHUBUNG

Jl. Otto Iskandardinata No. 107 Jakarta – Timur 13330,
Telp. 021- 8194174, Fax. 021 – 8198330

Website : www.badanpenghubung.riau.go.id, email : penghubungriau107@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI RIAU

Nomor : Kpts.000.8.3.4/BP3R/V/2024/7

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI RIAU

KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI RIAU,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Penghubung Provinsi Riau tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Penghubung Provinsi Riau;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2022 tentang Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 162, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6808);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
8. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2014 Nomor 10);
9. Peraturan Gubernur Riau Nomor 82 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Penghubung Provinsi Riau;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Penghubung Provinsi Riau yang terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Badan Penghubung ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh semua pihak serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Badan Penghubung Provinsi Riau, Aparat Pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA ...

- KETIGA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan Surat Keputusan ini dibebankan pada Badan Penghubung Provinsi Riau.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Badan Penghubung ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 02 Mei 2024



**KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI RIAU**

RIDHO ADRIANSYAH, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19830914 200112 1 005

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : STANDAR PELAYANAN BADAN
PENGHUBUNG PROVINSI RIAU

JENIS PELAYANAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI RIAU

NO	JENIS PELAYANAN
1.	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Anjungan Riau
2.	Pelayanan Kehumasan
3.	Pelayanan Protokoler
4.	Fasilitasi Kelembagaan Pemerintah
5.	Fasilitasi Kemasyarakatan



**KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI RIAU**

RIDHO ADRIANSYAH, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19830914 200112 1 005

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG
 NOMOR :
 TANGGAL :
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN BADAN
 PENGHUBUNG PROVINSI RIAU

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN
 DI LINGKUNGAN BADAN PENGHUBUNG PROVINSI RIAU

1. PELAYANAN PEMANFAATAN FASILITAS ANJUNGAN RIAU

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Persyaratan	1. Untuk penyewaan ruangan pada anjungan Provinsi Riau diperlukan Identitas penyewa baik perorangan maupun organisasi yang menyewa; 2. Surat permohonan penggunaan ruangan dari penyewa perorangan atau organisasi;
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tamu/pengguna layanan datang melaporkan diri ke <i>Front Office</i> atau Melakukan pemesanan kepada petugas Anjungan Riau; 2. <i>Front office</i> mempersiapkan administrasi dan fasilitas yang akan digunakan; 3. Memenuhi Komitmen pembayaran sewa Anjungan Riau TMII melalui pembayaran <i>electronic</i> Qris rekening Kas Daerah Provinsi Riau;
4	Waktu Penyelesaian	Administrasi : 10 menit Layanan fasilitasi penyewaan mess dan Anjungan Riau TMII : sesuai kebutuhan tamu / pengguna layanan
5	Biaya/ Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 1. Sewa Gedung Anjungan Riau TMII a. Aula Tanpa Sound System Rp. 3.300.000,- per kegiatan per 8 jam b. Kelebihan 1 jam berikutnya/kelebihan jam penggunaan berikutnya Rp. 375.000,- per jam
6	Produk Layanan	Layanan Penyewaan Ruangan Anjungan Daerah Riau Taman Mini Indonesia Indah (TMII)
7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas lainnya	1. Rumah adat 2. Panggung 3. Ruang Aula

8	Kompetensi Pelaksana	1. SMA/SMK/Sarjana; 2. Mampu untuk melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik; 3. Memahami dan terampil penggunaan Teknologi dan Informasi.
9	Pengawas Internal	1. Kepala Badan Penghubung; 2. Kepala Subbagian Tata Usaha; 3. Bendahara Penerimaan.
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	A. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat di sampaikan secara lisan/tertulis melalui petugas Anjungan Riau TMII, Jakarta B. Alur Penanganan Pengaduan 1. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan baik lisan/tertulis; a. Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan pejabat terkait; b. Meneruskan pengaduan kepada pejabat terkait pada waktu yang sama; 2. Pejabat Pengelola Pengaduan sesuai kewenangan melakukan : 3. Petugas dan pejabat terkait membahas dan menindaklanjuti pengaduan dalam waktu 1(satu) jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan; 4. petugas menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan pelapor. C. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 30 menit; 2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 1 jam; 3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan selambat-lambatnya 1 hari kerja; 4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 7 hari kerja.
11	Jumlah Pelaksana	Seluruh ASN dan Non ASN Sub Bidang Pengelola Anjungan Riau
12	Jaminan Pelayanan	Petugas (ASN & Non ASN) mempunyai kemampuan dan tanggungjawab yang besar sesuai tugas yang telah diemban/di amanatkan
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	Tidak ada.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan monitoring dan evaluasi setiap bulannya.

2. PELAYANAN KEHUMASAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public 2. Undang-Undang no. 43 tahun 2009 tentang kearsipan 3. Peraturan Pemerintah nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan UU nomor 14 tahun 2008 4. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar layanan publik 5. Keputusan Gubernur Riau nomor : kpts.909/VIII/2011 tentang pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
2	Persyaratan	1. Renstra OPD 2. Dokumen Pelaksanaan Renja 3. Perjanjian Kinerja 4. Indikator Kinerja 5. DPA 6. Data Capaian Kinerja 7. Realisasi Anggaran
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permintaan baik secara lisan maupun tulisan 2. Pencatatan informasi nama pemohon, Alamat, nomor telepon, informasi yang diminta dan tanda tangan PPID 3. Pemberian tanda bukti kepada pemohon 4. Pemberitahuan tertulis tentang permintaan informasi 5. Perpanjangan waktu jika dan disertai alasan maksimal tiga hari 6. Pemberian informasi yang diminta sesuai dengan format yang telah disetujui.
4	Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
6	Produk Layanan	Informasi
7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas lainnya	1. Data pendukung 2. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu 3. Seperangkat Komputer 4. Akses Internet untuk mengirim dan menerima surat balasan dan atau materi

8	Kompetensi Pelaksana	1. SMA 2. Memahami peraturan tentang PPID 3. Memahami dan terampil penggunaan Teknologi dan Informasi
9	Pengawas Internal	Supervisi atasan langsung
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui surat yang di tujukan ke Alamat Kantor Badan Penghubung Provinsi Riau JL. Otto Iskandardinata No.107 Jakarta Timur
11	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang petugas
12	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen PPID 2. Petugas mempunyai kompetensi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	1. Tersedianya pendingin ruangan dan kursi/meja pertemuan 2. Tersedianya tabung pemadam kebakaran
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan monitoring dan evaluasi 1 (satu) kali dalam setahun.

3. PELAYANAN PROTOKOLER

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.
2	Persyaratan	1. Renstra OPD; 2. Dokumen Pelaksanaan Renja; 3. SOP pelaksanaan jenis pelayanan/fasilitasi; DPA Sub Kegiatan Sub Bidang Humas dan Protokol
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Bagian TU menerima surat masuk , di agenda, diberi nomor, diberi lembar disposisi kemudian dimasukkan ke ruang Kepala Badan. 2. Kepala Badan memberi perintah kepada Kepala Sub Bid Protokol melalui lembar disposisi. 3. Kepala Sub Bid Protokol menerima, mengolah dan memberi petunjuk kepada JFU. 4. JFU menerima perintah, melaksanakan tugas mengkondisikan tempat acara dan mendampingi Pejabat. JFU melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan langsungnya.
4	Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
6	Produk Layanan	1. Survey Kepuasan Masyarakat (Kuesioner); Data hasil survey kepuasan Pelayanan Keprotokolan dan Transportasi
7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas lainnya	1. Data pendukung; 2. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu; 3. Akses Internet untuk mengirim dan menerima surat balasan dan atau materi. Kendaraan Dinas
8	Kompetensi Pelaksana	1. SMA/SMK/Sarjana; 2. Mampu untuk melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik; Memahami dan terampil penggunaan Teknologi dan Informasi.
9	Pengawas Internal	Atasan langsung
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat di sampaikan secara lisan dan tertulis (WA)

11	Jumlah Pelaksana	Seluruh ASN dan Non ASN Sub Bidang Humas dan Protokol.
12	Jaminan Pelayanan	Petugas (ASN & Non ASN) mempunyai kemampuan dan tanggungjawab yang besar sesuai tugas yang telah diemban/di amanatkan
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	Tidak ada.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat intern evaluasi hasil pelaksanaan fasilitasi yang telah dilaksanakan; 2. Laporan Sub Kegiatan pada Sub Bidang Humas dan Protokol.

4. FASILITASI KELEMBAGAAN PEMERINTAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya; 3. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pengembangan Kepariwisata dan Tujuan Wisata; 4. Peraturan Gubernur Riau Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pariwisata Halal;
2	Persyaratan	4. Renstra OPD; 5. Dokumen Pelaksanaan Renja; 6. SOP pelaksanaan jenis pelayanan/fasilitasi; 7. DPA Sub Kegiatan Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima informasi secara langsung (WA) dan tidak langsung (surat pengantar) dari pemangku kepentingan (stakeholder); 2. Kepala Subbid HAL langsung koordinasi dengan pihak Pemerintah Pusat/Kementerian/Instansi terkait; 3. Pendelegasian tugas dan tanggungjawab kepada staf subbid HAL; 4. Membuat surat perintah tugas yang ditandatangani Kepala Badan Penghubung; 5. Pelaksana/petugas langsung menuju alamat OPD yang dimaksud untuk melakukan koordinasi/konsultasi dan hal-hal yang dibutuhkan/pelaksanaan fasilitasi; 6. Menginformasikan kembali ke pemangku kepentingan (stakeholder) bahwa dokumen/surat/kebutuhan yang dimaksud telah selesai dilaksanakan;
4	Waktu Penyelesaian	2 (dua) hari kerja
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	Rekap jenis surat/dokumen, atas nama penerima surat/dokumen dan alamat yang tujuan
7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas lainnya	1. Data pendukung; 2. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu; 3. Akses Internet untuk mengirim dan menerima surat balasan dan atau materi.

8	Kompetensi Pelaksana	3. SMA/SMK/Sarjana; 4. Mampu untuk melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik; 5. Memahami dan terampil penggunaan Teknologi dan Informasi.
9	Pengawas Internal	Atasan langsung
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat di sampaikan secara lisan dan tertulis (WA)
11	Jumlah Pelaksana	Seluruh ASN dan Non ASN Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga.
12	Jaminan Pelayanan	Petugas (ASN & Non ASN) mempunyai kemampuan dan tanggungjawab yang besar sesuai tugas yang telah diemban/di amanatkan
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	Tidak ada.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan Sub Kegiatan pada Sub Bidang HAL.

5. FASILITASI KEMASYARAKATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Undang-undang No 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi Kemasyarakatan Menjadi Undang-undang; 3. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Organisasi Kemasyarakatan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 7 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Gubernur Riau Nomor 82 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penghubung Provinsi Riau;
2	Persyaratan	1. Renstra OPD; 2. Dokumen Pelaksanaan Renja; 3. SOP pelaksanaan jenis pelayanan/fasilitasi; 4. DPA Sub Kegiatan Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima informasi secara langsung (lisan/WA) dari pengurus PMRJ/FPK atau dari pengurus baru organisasi Mahasiswa Riau; 2. Rapat intern Kepala Subbid HAL dan staf; 3. Rapat antara Kepala Badan Penghubung, Kepala Subbid HAL beserta staf subbid HAL dan pengurus PMRJ/FPK atau dari pengurus baru organisasi Mahasiswa Riau; 4. Kepala Subbid HAL dan staf melakukan survey lokasi serta koordinasi dengan pihak ketiga;

		5. Rapat antara Kepala Badan Penghubung beserta jajarannya untuk persiapan akhir sebelum pelaksanaan acara/event; 6. Pelaksanaan acara/event yang telah dipersiapkan; 7. Mengisi kuesioner survey kepuasan Masyarakat melalui google form yang telah dibuat.
4	Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari sebelum dan setelah pelaksanaan acara/event berlangsung.
5	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	2. Survey Kepuasan Masyarakat (Kuesioner); 3. Data hasil survey kepuasan masyarakat;
7	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas lainnya	1. Data pendukung; 2. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu; 3. Akses Internet untuk mengirim dan menerima balasan.
8	Kompetensi Pelaksana	1. SMA/SMK/Sarjana; 2. Mampu untuk melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik; 3. Memahami peraturan-peraturan dan DPA pendukung; 4. Memahami dan terampil penggunaan Teknologi dan Informasi.
9	Pengawas Internal	Atasan langsung.
10	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat di sampaikan secara tertulis melalui kolom saran pada kuesioner survey kepuasan masyarakat (google form).
11	Jumlah Pelaksana	Seluruh ASN dan Non ASN Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga pada Badan Penghubung Provinsi Riau.
12	Jaminan Pelayanan	1. Hasil survey kepuasan Masyarakat dalam bentuk poin yang didapat dari pemangku kepentingan saat pengisian kuesioner; 2. Petugas mempunyai kemampuan dan tanggungjawab yang besar sesuai tugas yang telah diemban/di amanatkan.
13	Jaminan Keselamatan dan Keamanan Pelayanan	Tidak Ada.

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	3. Rapat intern evaluasi hasil pelaksanaan fasilitasi yang telah dilaksanakan; 4. Laporan Sub Kegiatan pada Sub Bidang HAL.
----	----------------------------	--



**KEPALA BADAN PENGHUBUNG
PROVINSI RIAU**

RIDHO ADRIANSYAH, S.STP
Pembina Tingkat I
NIP. 19830914 200112 1 005